

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini alasannya menggunakan metode kuantitatif karena data yang diolah adalah fokus dari besarnya pengaruh antar variabel yang diteliti.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk penelitian berada di kantor cabang JNE Express Blitar yang terletak di Jl. Ir. Soekarno No.61, Sentul, Kec. Kepanjen Kidul, Kota Blitar.

C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Analisis Data

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki sifat dikonfirmasi oleh penelitian tertentu diteliti dan diambil kesimpulannya. Dengan demikian, populasi diikutsertakan dalam penelitian tidak ada populasi terbatas termasuk dalam penelitian ini seluruh konsumen yang menggunakan jasa pengiriman JNE di kantor cabang JNE Blitar.

2. Sampel

Sampel adalah salah satu dari bagian dari karakteristik populasi yang digunakan untuk penelitian. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui dalam kategori tak terhingga. Menurut Roscoe (1975) dalam (Hill, 1998) jika penelitian akan melakukan analisis

multivariate (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel sekurang-kurangnya sepuluh kali lipat banyaknya variabel yang akan diteliti.

$$n = \text{Jumlah Indikator} \times 5 \text{ sampai } 10$$

$$n = 19 \times 5 = 95$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah penelitian ini mengambil 95 responden untuk dijadikan sampel agar penelitian lebih akurat, valid, dan untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dalam penelitian. Berdasarkan pendapat sugiyono (2014) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500 responden.

3. Teknik pengambilan sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non-probability sampling. Menurut Sugiyono (2014) Non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak menawarkan kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi sampel. Peneliti menggunakan metode non-probability-based sampling dengan tujuan agar siapa saja dapat menjadi sampel penelitian asalkan memenuhi kriteria penelitian. Dengan menggunakan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2014) purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Karena tidak diketahui jumlah anggota yang pasti pada populasi penelitian sehingga teknik penarikan sampel dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan. Berdasarkan

elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian. Berdasarkan hal tersebut peneliti menentukan pengambilan sampel dengan menetapkan karakteristik tertentu sebagai berikut :

1. Pelanggan JNE Express yang bertempat tinggal atau menetap di wilayah Blitar
2. Memakai jasa pengiriman JNE ekspres dalam kurun waktu 4 bulan terakhir

4. Variabel penelitian

Menurut Abdullah (2015), variabel dependen adalah variabel yang menjadi fokus perhatian penelitian. Sehingga variabel dependen adalah variabel Nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen atau bisa disebut variabel terikat, di mana variabel tersebut terkait dengan efek Variabel independen. Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel tergantung, dan efek positif dan negatif. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau variabel dependen . Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2).

5. Definisi operasional variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tentu yang telah ditetapkan untuk ditarik kesimpulan dan dapat dipelajari.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Pelayanan merupakan tingkat kemampuan perusahaan melayani konsumen JNE Ekspres untuk memenuhi keinginan para konsumen atau harapan yang sesuai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud (<i>Tangible</i>) <ol style="list-style-type: none"> a. Fasilitas yang menarik secara visual b. Karyawan yang berpenampilan rapi 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) <ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan layanan seperti yang dijanjikan b. Membuat pelanggan mendapat informasi tentang kapan layanan akan dilakukan 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan yang cepat kepada pelanggan b. Kesiediaan untuk membantu pelanggan 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) <ol style="list-style-type: none"> a. Karyawan yang menanamkan kepercayaan pada pelanggan b. Membuat pelanggan 	Ridwan & Muhajirin (2021) Irawan (2009)

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
		<p>merasa aman dalam bertransaksi</p> <p>c. Karyawan yang secara konsisten sopan</p> <p>5. Empati (<i>Empathy</i>)</p> <p>a. Memberikan perhatian individu kepada pelanggan</p> <p>b. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka</p>	
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah suatu obyek atas tindakan yang jujur adil memiliki kompetensi, konsisten, dan punya tanggung jawab, memberikan bantuan dengan rendah hati yang akan menimbulkan kepercayaan	<p>1. Kemampuan (<i>ability</i>)</p> <p>a. Perusahaan memiliki kemampuan untuk menjalankan tugasnya</p> <p>2. Kebajikan (<i>benevolence</i>)</p> <p>a. Perusahaan menerima kebutuhan pelanggan</p> <p>3. Kejujuran (<i>honesty</i>)</p> <p>a. Perusahaan memenuhi komitmen yang diembannya</p> <p>b. Perusahaan memberikan tawaran informasi yang tulus dan jujur</p>	Casalo et al (2011)

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah sesuatu yang menggambarkan perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja atau hasil dalam suatu produk dengan harapannya	1. kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan 2. tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis 3. tidak ada pengaduan atau komplain yang di layangkan 4. akan menggugurkan jasa kembali	(Prihandoyo, 2019) (Yuliarmi & Triasa, 2007)

6. Jenis Data

Jenis dan Sumber Data Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuisisioner yang dibagikan kepada responden yang berisi data pertanyaan tentang variabel yang diteliti. Data sekunder merupakan data yang berisi tentang informasi dan teori yang digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan seperti yang didapatkan dari jurnal, web, dan artikel.

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data Menurut Abdullah (2015) kuisisioner merupakan cara pengumpulan data dengan menyebabkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data sampel dan peneliti menggunakan kuisisioner yang disediakan oleh

google form sebagai alat untuk menyebarkan pertanyaan kepada responden. Google form dipilih karena penggunaannya yang lebih mudah, praktis, dan cepat karena dapat dibagikan kepada responden secara online dalam waktu yang cukup singkat dan bisa serentak sehingga tidak akan membuang-buang waktu.

8. Penskalaan Data

Teknik Pengukuran Data Skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2014) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang mengenai fenomena social. Pada variabel penelitian merupakan Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y) yang akan diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert terdiri dari 5 alternatif jawaban seperti variasi nilai yang mengandung arti tingkatan. Pada skala likert yang digunakan dalam peneltiain ini yaitu:

Tabel 3.2 Skala Likert

Pilih Jawaban	Singkat Skor	
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Setuju	STS	1

Sumber: Sugiono (2014)

D. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Abdullah (2015) validitas adalah untuk menyatakan sejauh mana data yang didapatkan melalui instrument penelitian dalam hal ini

kuesioner akan mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak valid dari suatu kuesioner.

Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Suatu variabel dikatakan valid jika memiliki nilai rhitung > rtabel jika rhitung < rtabel maka dinyatakan tidak valid. Pengujian validitas ini dihitung dengan menggunakan bantuan dari Program SPSS. Untuk mencari nilai koefisien, uji validitas digunakan rumus pearson product moment sebagai berikut:

$$\frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 + (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n\sum y^2 + (\sum y)^2}}$$

- r_{xy} = Koefisien korelasi product moment
- x = Skor pertanyaan
- y = Total skor seluruh pertanyaan
- n = banyaknya responden
- x^2 = Jumlah skor butir (x) kuadrat
- y^2 = jumlah perkalian skor butir (x) kuadrat

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berguna untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Menurut Abdullah (2015) Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang

sama, setiap alat pengukur seharusnya mewakili kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsistensi.

Reliabilitas dapat dikatakan reliabel jika keseluruhan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,6 untuk pengujian reliabilitas kuesioner pada penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronbach (α) menurut Sugiyono (2014) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R = \alpha = R = \frac{N}{N - 1} \left(\frac{S^2 - \sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Keterangan:

S^2 = Varians skor keseluruhan

S_i^2 = Varians masing-masing item

α = Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*

3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif jawaban responden atau analisis data frekuensi pada penelitian ini menggunakan rentang skala. Rentang Skala merupakan Alat yang digunakan untuk mendeskripsikan terkait kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan pada JNE. Nilai rata-rata digunakan untuk menggambarkan hasil yang diperoleh dari instrumen penelitian.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Pada penelitian ini, uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji kolmogorov-smirnov

dengan melihat data residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak. Apabila tidak berdistribusi normal, maka hasil uji statistic akan mengalami penurunan. Nilai Alpha dijadikan patokan oleh peneliti untuk batas kesalahan maksimal, contohnya:

- a. Jika $\alpha > 0,05$ maka dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal.
- b. Jika $\alpha < 0,05$ maka sebaliknya data dapat dikatakan berdistribusi tidak normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011) multikolinieritis bertujuan untuk menguji dalam model regresi yang ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pengujian terhadap multikolinearitas pada penelitian ini dilakukan dengan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebagai berikut:

- a. Bila $VIF > 10$ maka dikatakan tidak terjadi kolinearitas yang berarti multiolineritas.
- b. Bila $VIF < 10$, maka terjadi kolinearitas yang berarti tidak terdapat multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2011) heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk menyatakan adanya suatu heteroskedastisitas, dapat digunakan koefisien signifikan.

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat terjadi hereroskedastisitas.

- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak dapat terjadi heteroskedastisitas.

F. Teknik Analisis Data

Metode atau teknik analisis yang digunakan untuk peneliti dalam peneliti ini yaitu:

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi R^2 bertujuan untuk melihat besarnya kemampuan variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan kepercayaan menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen yang dilihat melalui R Square. Nilai dari uji ini diantara 0 dan 1. Nilai R Square yang kecil berarti kemampuan pada variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Jika hasil yang didapatkan yaitu $> 0,5$ maka model yang digunakan dianggap cukup handal dalam membuat estimasi posisiif, sedangkan semakin besar R^2 Square maka semakin baik juga model yang digunakan untuk 51 menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat, Ghozali, (2011).

2. Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2014) bahwa analisis linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independe dinaikkan atau diturunkan. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kepercayaan

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi

e = Error

Untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, dapat dilihat dari nilai signifikansinya dengan standar signifikansi 5%. Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih dari 5%, maka hipotesis ditolak. Sebaliknya, jika nilai signifikansi berada antara 0-5%, maka hipotesis diterima. Selain itu, arah pengaruh positif atau negatif dapat dilihat dari koefisien beta (β). Menurut Ghazali (2018), apabila koefisien beta memiliki tanda minus (-) berarti pengaruh yang dihasilkan adalah negatif, sebaliknya apabila koefisien beta tidak memiliki tanda minus (-), maka arah pengaruh yang dihasilkan adalah positif (+).

G. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat menghasilkan analisis yang tepat. Uji hipotesis yang dilakukan adalah pengujian hipotesis nol (H₀) dan hipotesis alternative (H_a). Hipotesis nol (H₀) menyatakan koefisien korelasinya tidak berarti atau tidak signifikan. Hipotesis alternative (H_a)

menyatakan bahwa koefisien korelasinya berarti atau signifikan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistic yang terdiri dari:

1. Uji - f

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model yang dibangun memenuhi kriteria sesuai atau tidak. Uji f yang pada dasarnya menunjukkan bawasannya semua variabel bebas yang dapat dimasukkan dalam model memiliki pengaruh pada variabel terikat uji f juga dapat dilihat dari output regresi untuk mendapatkan perbandingan nilai probabilitas dengan α yang ditentukan. Didalam penelitian α yang ditentukan adalah 0,05 atau 5% (0,05) kriteria pengujuannya sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka model yang dibangun memenuhi kriteria
- b. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka model yang dibangun tidak memenuhi kriteria..

2. Uji - t

Uji statistic t memiliki dasar untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, Ghozali (2011). Untuk pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$) ketentuan untuk penolakan atau penerimaan hipotesis merupakan sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan menolak H_1 (koefisien regresi tidak signifikan), jadi secara parsial variabel independen tersebut mempunyai ketidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikan $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan menolak H_1 (koefisien regresi tidak signifikan), jadi secara parsial variabel independen tersebut mempunyai ketidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

